

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan puskesmas adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik meliputi keramahan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosis, dan komunikasi yang efektif antara petugas dan pasien.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (Nuraeni, 2021) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan harus sesuai dengan ekspektasi jika ingin mencapai kepuasan masyarakat.

Semua lembaga yang bertugas sebagai penyedia layanan publik harus memprioritaskan kualitas pelayanannya, termasuk dengan menyusun prosedur pelayanan yang sederhana agar dapat dipahami dan efektif oleh masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, lembaga penyedia layanan publik harus melakukan tugasnya dengan baik agar masyarakat merasa puas dengan kinerja pelayanannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan mengacu pada tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat penerima layanan. Ketika membahas kualitas layanan, fokusnya adalah pada kepuasan para penerima layanan. Kepuasan mereka hanya dapat terwujud melalui pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih. (Mulyawan 2016).

Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dari berbagai definisi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Dalam konteks ini, pelayanan diartikan sebagai jasa atau layanan yang disediakan oleh penyedia, yang mencakup kemudahan, kecepatan, interaksi, kompetensi, dan keramahan dalam upaya memberikan kepuasan kepada konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi konsumen tentang layanan yang mereka terima dengan harapan mereka terhadap atribut-atribut layanan yang disediakan oleh perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen melampaui hanya transaksi pembelian dan layanan purna jual, dan berlanjut sepanjang masa kepemilikan produk. Perusahaan melihat konsumen sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik, karena kepuasan konsumen berkontribusi pada keuntungan perusahaan dan keberlanjutan usahanya.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan adalah ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Indikator ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan secara keseluruhan, serta untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Menurut Lovelock dan Wirtz dalam Zehan, M.R (2022:33) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Berwujud)

Penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan, dapat diandalkan dan akurat.

c. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. *Assurance* (Kepastian)

Kredibilitas, keamanan dan kompetensi serta sopan-santun personil

pelayanan terhadap konsumen.

e. *Emphathy* (Empati)

Akses dan komunikasi serta memahami karakter dan kebutuhan konsumen

3. Etika dalam pelayanan

Etika/ethis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Membahas tentang perilaku manusia bukan berdasarkan tradisi adat, tetapi berdasarkan norma-norma tata krama yang didasarkan pada esensi atau karakteristik dasar manusia mengenai moralitas, sehingga dengan demikian etika merupakan studi tentang tindakan manusia yang dinilai berdasarkan prinsip-prinsip moral. Etika juga dapat dijelaskan sebagai serangkaian prinsip dan norma-norma yang mengarahkan perilaku menuju tindakan yang benar dan yang salah. Sebagai aturan umum, etika mencakup beberapa hal seperti:

- a. Sikap dan perilaku, merupakan bagian kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang.
- b. Penampilan meliputi segala aspek dari cara berpakaian, berkomunikasi, gerakan tubuh, sikap, dan tingkah laku secara keseluruhan.
- c. Cara berpakaian, disini perawat harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik, gunakan pakaian seragam jika perawat telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.
- d. Cara berbicara, yaitu cara berkomunikasi dengan pasien, hal ini penting karena perawat langsung berbicara tentang apa apa yang diinginkan pasien, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
- e. Gerak-gerik, meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

4. *Tangible* Dan *Intangible*

Tangible adalah aset yang memiliki bentuk fisik dan dapat dilihat secara langsung dengan menggunakan panca indera, seperti rumah, gedung atau peralatan. Berbeda dengan aset *intangible* yang tidak memiliki bentuk atau wujud fisik.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, *tangible* dan *intangible* dapat digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan

petugas. Sementara *Intangible* diidentifikasi melalui faktor pelayanan dan faktor kepercayaan.

2.1.2. Kepuasan Pasien

1. Pengertian kepuasan pelanggan

Menurut Kotler et al., (2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Konsumen akan merasa puas bila keinginan konsumen telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar.

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan kualitas layanan yang dialami pelanggan, yang diharapkan pelanggan apabila kualitas yang dialami oleh pelanggan lebih rendah yang diharapkan, maka akan terjadi ketidakpuasan. pelanggan sesuai yang diharapkan, pelanggan akan puas, dan apabila kualitas pelayanan lebih apa yang diharapkan, pelanggan akan sangat puas (Andi Riyanto, 2018, p. 118).

Kepuasan konsumen menurut Ali Hasan dalam buku prinsip dasar manajemen pemasaran (2019) adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Seperti yang dijelaskan dalam definisi sebelumnya, kepuasan merupakan hasil dari cara seseorang mempersepsikan kinerja suatu produk atau layanan dalam hubungannya dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak mencapai harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Ketika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, bahagia, dan senang.

2. Indikator Kepuasan pelanggan/pasien

Indikator Kepuasan Pasien Menurut Zulanda (2019) indikator kepuasan konsumen yaitu adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
2. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga yaitu :
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Menurut Indrasari (2019) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

Kualitas produk: Pasien akan merasa puas jika obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan mereka.

- a. Kualitas pelayanan: Pasien akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka.
- b. Aspek emosional: Pasien akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang ramah dan empatik.
- c. Aspek biaya: Pasien akan merasa puas jika tidak ada biaya tambahan yang dikeluarkan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebagai pertimbangan dan acuan pembandingan bagi penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penelitian ini dapat ditemukan pada:

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

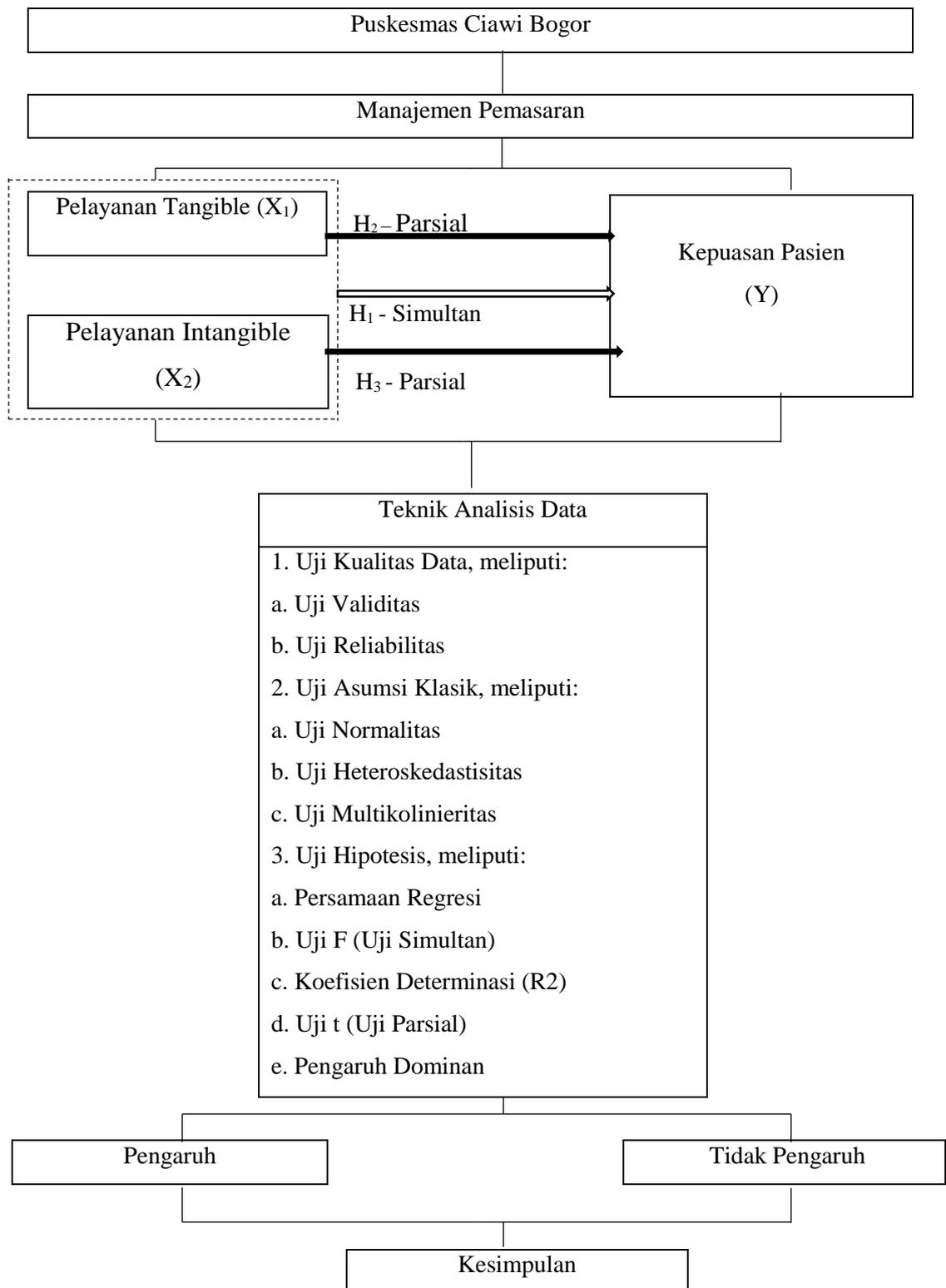
PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
Hamni Fadilah (2023)	Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di puskesmas desa gunung baringin kecamatan panyabyngan timur kabupaten mandailing natal	Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pasien	Analisis Regresi Linear Berganda	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Desa Gunung Baringin Kecamatan Panyabungan Timur Kabupaten Mandailing Natal yang dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (34,166) > F_{tabel} (2,14)$.
Wiliam Tiurniari Purba	Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan	Kualitas pelayanan,	Analisis Regresi	1. Variabel kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
(2020)	pelanggan pada bengkel mazda di kota batam	Fasilitas, Kepuasan pelanggan	Linear Berganda	positif dan Signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Variabel Fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 3. Secara bersamaan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada .
Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko (2020)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek	Fasilitas Kualitas Pelayanan Kepuasan Wisatawan	Analisis Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	ANALISIS	HASIL
				<p>pelayanan dan fasilitas secara</p> <p>Bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan.</p>
Rika Faiturohmi dan Anung Pramudyo (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di puskesmas Tempel 1 Sleman	Kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pasien	Analisis Regresi Linear Berganda	Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
Uri Sakinah Handayani, Tri Inda Fadhila Rahma, dan Juliana Nasution (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara	Kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan nasabah	Analisis Regresi Linear Berganda	Dalam penelitian ini kualitas pelayanan, fasilitas dan secara bersamaan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah puskesmas

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah utama. Kerangka konseptual diperlukan dalam penelitian ketika melibatkan dua variabel atau lebih. Di bawah ini adalah gambaran kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber : Peneliti 2024

2.4. Hipotesis

Sesuai dengan deskripsi teoritis serta kerangka pemikiran yang telah penulis sampaikan di atas, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1

$H_0:\beta_i = 0$, berarti secara simultan *tangible* dan *intangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi

$H_1:\beta_i \neq 0$, berarti secara simultan *tangible* dan *intangible*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas Ciawi.

2. Hipotesis 2

$H_0:\beta_1 = 0$, berarti secara parsial *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi.

$H_1:\beta_1 \neq 0$, berarti secara parsial *intangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi.

3. Hipotesis 3

$H_0:\beta_1 = 0$, berarti secara parsial *intangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Ciawi.

$H_1:\beta_1 \neq 0$, berarti secara parsial *intangible* berpengaruh signifikan terhadapKepuasan pasien Puskesmas Ciawi.